



8150-OFIC

Bogotá D.C., 04 de abril de 2022

Señor
Brigadier General
TITO YESID CASTELLANOS TUAY
Director General
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC
Ciudad

Asunto: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) II Semestre 2021

Cordial saludo

De manera atenta me permito remitirle, informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) correspondiente al segundo semestre de 2021, donde se presentan los aspectos más relevantes evidenciados por parte de la Oficina de Control Interno con base a las acciones adelantadas en cumplimiento del Plan de Acción y el PAAC, de acuerdo a la información suministrada por parte del Grupo de Atención al Ciudadano - Dirección General, esto con el fin de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y del mejoramiento continuo en la Institución, para lo cual me permito presentar las siguientes consideraciones:

- La oficina de Atención al Ciudadano continua con el seguimiento y desarrollo del comité CRAET siguiendo con la tarea de adelantar los tramites y finalización oportuna de la respuesta y su gestión en el Módulo Gesdoc de las quejas y denuncias que se adelantan en las dependencias de la Sede Central, también realizo socialización por parte del GATEC y la oficina de Control Interno Disciplinario sobre el tema de *“Prevención a la corrupción de los servidores Públicos”* a todos los funcionarios a nivel Nacional con el fin de evitar el aumento de investigaciones disciplinarias y/o penales en contra de los funcionarios del Instituto.

El GATEC dando cumplimiento al Plan de Acción, viene recibiendo informes consolidados de las Regionales y sus ERON adscritos sobre el total de quejas y denuncias resaltando las más recurrentes para darles un trato

especial de análisis en el comité CRAET, formulando acciones correctivas y preventivas a las de mayor impacto que afectan la buena imagen del Instituto.

Así mismo, el Grupo de Atención al Ciudadano envió a las Direcciones Regionales, Dependencias de la Sede Central y Escuela Penitenciaria, Guía informativa para las acciones de notificación y responsables de los radicados sujetos de análisis por el comité CRAET, oficio 81002 DINPE-GATEC 2021IE0161446.

Con esto, el GATEC recomienda continuar realizando acompañamiento y seguimiento personalizado por parte de las Direcciones Regionales a las oficinas de Atención al Ciudadano de los ERON adscritos para reforzar los conocimientos sobre las actividades a realizar y así darle cumplimiento a las metas propuesta, y socialización de los lineamientos y directrices que se determinen desde la Dirección General, como se observa en las evidencias aportadas en el DRIVE carpeta OFICI II semestre 2021.

- La oficina de Atención al Ciudadano con base en la información presentada por las subunidades a nivel nacional realiza análisis estadístico de acuerdo a las Quejas presentadas ante el INPEC, haciendo seguimiento y trazabilidad en el Módulo PQRSD – GESDOC, lo mismo con las quejas recepcionadas por los canales de atención: personal, telefónica, correo electrónico, página web y correspondencia ubicados en los diferentes puntos de atención al ciudadano de la sede central, regionales, y establecimientos adscritos a nivel nacional, esto para que los ciudadanos radiquen las solicitudes con el fin de que sean atendidas por la dependencia competente para así hacer control, y de esta manera mejorar el procedimiento de respuesta oportuna a todos los grupos de interés.

En el periodo en mención, el GATEC adelanto seguimiento al cumplimiento de los registros a través de la utilización del aplicativo Módulo PQRSD – GESDOC a las Direcciones Regionales y sus establecimientos adscritos a nivel nacional con mayor número de población de internos con el fin de establecer el porcentaje de atención en relación con los familiares y ciudadanía en general que requieran interponer alguna queja por los diferentes canales de atención con que cuenta el Instituto.

De igual forma se solicitó a las direcciones regionales con sus ERON adelantar acciones inmediatas sobre la utilización del aplicativo haciendo énfasis en los establecimientos que registran quejas o el número de estas sea muy bajo con relación al número de internos.

Así mismo el Grupo de Atención al Ciudadano recomienda a las Direcciones Regionales, establecimientos y demás dependencias elaborar un Plan de mejora haciendo un seguimiento constante, con el objeto de tomar acciones oportunas y acertadas, en aras de disminuir el número de quejas que redunden en una mejor imagen para la entidad, esta actividad se puede

evidenciar mediante documentos y oficios, presentadas en Drive por el Grupo de Atención al Ciudadano.

- El Grupo de Atención al Ciudadano viene realizando análisis estadístico con base en la información sacada del aplicativo GESDOC- Modulo PQRSD de todas las quejas presentadas ante la entidad por medio de los canales de atención con que cuenta el instituto recepcionadas por los ERON, Regionales, Sede Central y Escuela de Formación, clasificándolas y presentándolas en cuadros detallados por Dimensión y tipología de las quejas más solicitadas por parte de la ciudadanía en general.

Debe señalarse que el Grupo de Atención al Ciudadano elaboró informe de seguimiento a las diferentes dependencias para que se atendían las quejas de mayor impacto de acuerdo a su competencia, solicitándoles se establezcan acciones de mejora para así darle continuidad al proceso de modernización, humanización y fortalecimiento del sistema penitenciario frente al servicio brindado en beneficio de los PPL, como también ir mejorando el procedimiento de respuesta oportuna a la ciudadanía en general, también hace énfasis en la importancia en el cumplimiento de los tiempos de respuesta y el debido proceso a cada solicitud a través del aplicativo GESDOC. las evidencias se encuentran en el DRIVE carpeta OFICI II semestre 2021.

- En lo pertinente al Proyecto de Inversión “*implementación de herramientas tecnológicas y elementos para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano del INPEC*”, (*Digiturno y calificador de servicio del servidor público y módulos para individualizar la atención*), y con el fin de mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio en las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional, se llevaron a cabo procesos contractuales para el periodo 2021 así:
 - Contrato 110 de octubre 02 de 2021 con VIRTUAL TECHNOLOGIES S.A.S. para contratar, la adquisición, instalación y puesta en funcionamiento de la asignación de turnos con calificadores en las oficinas de atención al ciudadano de EC Pedregal, y EPMSC Medellín y dos sedes con calificadores adicionales COBOG y CPMSC Bogotá.
 - Contrato de compra-venta 162 de 09 de noviembre 2021 ITEM 2 con CARLOS ANDRES GONZALEZ ORDUZ – METALICAS ORDUZ Y ESTRUCTURAS, para contratar adquisición de mobiliario de oficina para las dependencias de Sede Central y Escuela Penitenciaria Nacional, módulos de atención al ciudadano correspondiente a entrega e instalación de 34 módulos para las oficinas de atención al ciudadano a nivel Nacional.

EL GATEC viene haciendo seguimiento a la realización de los procesos contractuales para implementar herramientas tecnológicas e infraestructura

física para con esto brindarle al ciudadano un buen servicio en materia de calidad, oportunidad y transparencia, ajustado a las necesidades y expectativas y la humanización del servicio de la ciudadanía en general.

Con esta modernización se pretende que el servicio al ciudadano siga logrando avances en eficiencia, a través de alertas y semáforos de tiempo siempre orientando sus acciones al destinatario principal y la ciudadanía en general, con principios de calidad que le permitan al ciudadano tener respuestas oportuna y atención con excelencia ajustándose a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y demás grupos de interés a nivel Nacional. las evidencias se encuentran en el DRIVE carpeta OFICI II semestre 2021.

- Siguiendo con el cumplimiento a las metas del del Plan de Acción, el Grupo de Atención al Ciudadano solicito a los Directores Regionales y Directores de establecimientos realizar con los grupos de interés, (PPL), personas privadas de la libertad, familiares, defensores, veedurías ciudadanas, entidades Gubernamentales, no Gubernamentales y ciudadanía en general un espacio para socializar los servicios que se prestan en el instituto con lenguaje claro y sencillo a través de ayudas didácticas y piezas comunicativas en temas como: Trámite Seguridad, Trámite Jurídico, Trámite de Tratamiento y Desarrollo, Trámite de Salud y Trámites Administrativos (consignación cuenta Matriz) y de esta manera lograr minimizar las quejas más recurrentes, y así mismo dar cumplimiento a la entrega de incentivos a los grupos de valor por su participación en los del diálogos con la ciudadanía en general.

Respecto de la Rendición de Cuentas, y con él fin de garantizar el acceso de los diferentes grupos de valor y de interés para el desarrollo de la audiencia pública de Rendición de Cuentas, la Dirección General del Instituto socializo con las Direcciones Regionales y ERON el instructivo para difundir la invitación a los ciudadanos, personas privadas de la libertad (PPL), familiares, veedurías ciudadanas, fundaciones, órganos de control la participación y veeduría a los procesos misionales que permita una mejora continua y retroalimentación en la construcción de los nuevos objetivos que permitan el logro de las metas fijadas. La cual se realizó el día 06 de agosto de 2021 a las 10:00 a.m. vía streaming en nuestra página WEB y redes sociales.

- Dando cumplimiento a la Directiva Transitoria 0007 de abril 21 de 2021 “Participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano 2021” el Grupo de Atención al Ciudadano imparte instrucciones y supervisa el cumplimiento de la presente Directiva, verificando y efectuando seguimiento, a la participación del Instituto en las ferias lideradas por el DAFP a través del Programa Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al ciudadano de manera virtual y presencial; como también la presentación del informe de actividades ejecutadas a la Dirección General, manifestando la imagen positiva del Instituto.

En relación con las Ferias Nacionales de Servicio al ciudadano, y con el objetivo de acercar la Administración Pública con los ciudadanos, el Departamento Administrativo de la Función Pública adelantara las ferias “Acércate” en las que se reúnen diferentes entidades del Estado de todos los niveles de gobierno para facilitar el acceso de la comunidad a la oferta institucional, entregar información, efectuar espacios de rendición de cuentas, promover el control social y la participación ciudadana de la gestión, entre otras actividades.

Para el efecto fueron priorizadas cuatro (4) ferias a realizar en municipios PDET los cuales fueron seleccionados analizando indicadores de calidad de vida, acceso a la oferta pública, indicadores sobre el desempeño de las políticas de gestión y desempeño institucional, el desarrollo y coordinación de estas ferias está a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano.

Las ferias Acércate “En Equipo por lo Público” se efectuaron de acuerdo a la siguiente programación:

Regional Norte San Jacinto-Bolívar en el mes agosto 2021 con 192 participantes, Regional Oriente Sardinata-Norte de Santander en el mes de septiembre de 2021 con 67 participantes, Regional Norte Dibulla-La Guajira en el mes de octubre de 2021 con 77 participantes, y Regional Occidente, Santander de Quilichao-Cauca en el mes de noviembre de 2021 con 41 participantes.

- El Grupo de Atención al Ciudadano de la Sede Central realizo encuestas de forma aleatoria simple a los ciudadanos que solicitaron tramites y servicios a través de los diferentes canales de atención con que cuenta el Instituto en las oficinas de atención al ciudadano de las Direcciones Regionales, establecimientos seleccionados adscritos, y las encuestas adelantadas en la sede central con un total de 8.216 encuestados a nivel nacional, para así dar a conocer la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención de los servicios prestados por el Inpec.

Es importante el análisis y seguimiento a los resultados de las encuestas realizadas respecto de cómo la ciudadanía entrevistada se lleva una imagen positiva del instituto al momento de ser atendido por los responsables del GATEC, dando a conocer por medio de capacitaciones en temas tan importantes como la aplicación de los protocolos de atención al ciudadano que vienen socializado con tan buenos resultados.

- El Grupo de Atención al Ciudadano para el II semestre del 2021, para medir la percepción ciudadana respecto a la calidad del servicio que prestan los servidores penitenciarios en los puntos de atención a nivel nacional, realizó encuestas de forma aleatoria simple durante los meses de enero a diciembre de 2021 a los ciudadanos que solicitaron algún trámite o servicio a las oficinas de atención al ciudadano de las Direcciones Regionales, ERON

seleccionados adscritos a cada regional y las realizadas en la Sede Central para un total de 14.982 encuestados a nivel nacional, para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención que presta la Institución.

La Bases de datos que arrojan estas encuestas una vez tabulada la información se realizó resaltando ciertas variables con el propósito de conocer las necesidades de servicio frente a la entidad.

Los resultados que arrojan las encuestas realizadas a los entrevistados son buenos, es de gran satisfacción para Instituto y el GATEC ver como la ciudadanía en general por medio de estas entrevistas se llevan una muy buena imagen al momento de ser atendidos por los funcionarios de las oficinas de atención al ciudadano, lo que nos indica que la tarea ardua y constante en capacitaciones, retroalimentación y socialización en la aplicación de los Protocolos de atención al ciudadano son muy positivos, como se puede evidenciar en los informes consolidados de las encuestas de medición de calidad del servicio presentados a la Dirección General.

Así mismo el GATEC implementó encuesta de percepción para la solución de asignación de turnos con calificadores, encuesta realizada en Sede Central, COBOG La Picota, CPMSBOG La Modelo, EPMSC Medellín, COPED Pedregal, resultados que pueden ser consultados por el administrador de la aplicación en tiempo real, se realizaron 892 para la vigencia 2021. Las evidencias se encuentran en el DRIVE carpeta OFICI II semestre 2021.

- En lo concerniente al tema de Transparencia y Acceso a la Información, el Grupo de Atención al Ciudadano realizó varias actividades, en otras:

Transparencia Pasiva, respuesta en términos de ley, control y seguimiento a través del aplicativo PQRSD, publicación de la información en la página WEB.

Accesibilidad a personas con condición de discapacidad visual y auditiva INSOR y INCI a la página WEB en coordinación con la oficina de Sistemas de la Información.

Se realizó medición de impacto y satisfacción del servicio de atención a la ciudadanía en general y servidores públicos con características medibles como, amabilidad, carta del trato digno, tratamiento de datos personales, a fin de medir factores como lenguaje claro y sencillo, escucha activa entre otros.

Así mismo el GATEC realizó charlas en lenguaje claro y sencillo y servicios de atención a personas en situación de discapacidad con enlaces con INSOR

y el INCI, con el fin de mejorar la capacidad y dinámica de atención para este tipo de población.

Además, se realizó la publicación en la pagina del Instituto de la Carta de Trato Digno al ciudadano en INGLÉS y la accesibilidad a la información para las comunidades indígenas NASA, KIWI, MISAG WAYU.

- El Grupo de Atención al Ciudadano realizo socialización sobre los tres (3) tramites que tiene el INPEC a saber:
 1. Autorización para ingreso de visitantes y abogados a los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional a cargo del INPEC.
 2. Autorización para realizar entrevistas a internos(as) por parte de periodistas y medios de comunicación.
 3. Asignación de visitas a internos.

Esta estrategia de racionalización de tramites se implementó en aras de generar espacios de participación ciudadana, identificando acciones de mejora y la posibilidad de racionalización de tramites a nivel de funcionarios del Instituto y ciudadanía en general.

- El GATEC complementó como logros de gestión y nuevas acciones lo siguiente:
 1. Lideró la implementación de las políticas de la Ley 2052 de 2020, artículo 17, como complemento a las oficinas de atención al ciudadano en: 1. Servicio al ciudadano, 2. Participación ciudadana y rendición de cuentas, 3. Racionalización de tramites, 4. Transparencia y acceso a la información.
 2. Se implemento en la página WEB del Instituto el menú “Participa”. Este facilita la interacción de los ciudadanos y grupos de interés en los ciclos de la gestión pública, y se pone a disposición espacios y mecanismo que permitan la participación ciudadana en las decisiones y acciones publicas durante las fases de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento a la gestión institucional.
 3. Acciones de prevención a la corrupción con la Red de articulación interinstitucional RITA, para prevenir y eliminar las prácticas corruptas, ¡Tolerancia cero con los corruptos!
 4. Seguimiento a las peticiones y quejas que ingresan por la línea anticorrupción y Nuevos canales de atención; aquí se reciben las diferentes quejas de la ciudadanía y se ingresan al módulo de denuncias, se clasifican y se asignan al CRAET para su análisis, y se toman las acciones pertinentes. Los canales de atención son: Línea Nacional, Línea celular, Chat de WhatsApp, y Correo electrónico. Por las cuales se recibieron 4.805 interacciones.
 5. Se creo en la pagina WEB la Oficina Virtual Atención al Ciudadano, este canal permite interactuar virtualmente al ciudadano en las respuestas a

las preguntas más frecuentes, como también facilita que la ciudadanía en general no se desplace a las diferentes oficinas de atención al ciudadano, y más en este momento que se esta viviendo por época de pandemia por el COVID-19.

6. Se implemento el Canal de Asignación de Turnos Servicio al Ciudadano, en donde el ciudadano tiene la oportunidad de agendar su turno virtualmente por la página WEB del Instituto, agendamiento que se puede realizar en las sedes habilitadas para este procedimiento, a saber: Sede Central, COMEB Bogotá, CPMSBOG, COPED Pedregal, y EPMSC Medellín.
- En este periodo el Grupo de Atención al Ciudadano estuvo dinámico en la realización de campañas y actividades para desarrollar acciones preventivas en contra de la corrupción como:
 1. Actividades preventivas contra la corrupción (Comité CRAET)
 - De las quejas recibidas en el año 2021, el comité analizo e impartió acciones preventivas, correctivas, disciplinarias y penales con respecto a las conductas inapropiadas y frecuentes de los servidores públicos.
 - Se dio respuesta a los ciudadanos de las acciones que deben realizar las dependencias, Regionales y ERON frente al análisis realizado por el CRAET sobre las quejas y denuncias recibidas.
 - El comité convoco a las direcciones Regionales y ERON a reunión de seguimiento y control de las quejas, con el fin de realizar acciones de mejora y correctivas y darles respuesta oportuna a las solicitudes pendientes por finalizar su trámite en el aplicativo GESDOC-PQRSD.
 - Se llevo a cabo campañas a nivel nacional de prevención a la corrupción de los servidores públicos por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario.
 - Se realizaron socializaciones, talleres, folletos, solicitando acciones correctivas y de mejora a temas y quejas como: presunto uso inadecuado de elementos y armas de dotación, tomar medidas de protección a los PPL, difusión de la campaña de la línea anticorrupción por irregularidades en la manipulación y presunta venta de medicamentos en los ERON, presunto uso excesivo de la fuerza, presuntas estafas a nombre del Instituto por parte de terceros, control y manejo de la UME.
 - Se compulsaron copias y oficios a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que se tomen las acciones contra quienes corresponda por el incumplimiento reiterado en la no respuesta, tramite, y finalización de las quejas y denuncias CRAET.
 - El comité CRAET generó acciones con la red de apoyo de alertas tempranas con entidades como: el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Alcaldías, Secretarías de Gobierno, Policía Nacional, Subdirección de Protección, Infancia Y Adolescencia, GAULA, SIJIN y Juzgados.

2. Campañas anticorrupción

- El GATEC mediante oficio solicito a las Direcciones Regionales socializar a sus ERON a nivel Nacional y escuela penitenciaria, la campaña anticorrupción utilizando medios virtuales, talleres, capacitaciones, carteleras informativas, etc. atendiendo los protocolos de bioseguridad.
- Se presentaron en oficio los resultados de la socialización de la campaña “Prevención a la Corrupción de Servidores Públicos a Nivel Nacional”, realizada durante el primer semestre del 2021, para dar cumplimiento al Plan anticorrupción del Instituto, estos resultados fueron presentados por el GATEC a la Dirección General con base en la socialización realizada por las regionales Central, Viejo Caldas, Occidente y Oriente.
- Así mismo cabe mencionar que la campaña anticorrupción la viene haciendo el GATEC mediante envió de pendones informativos sobre la línea anticorrupción a los ERON a nivel Nacional y se ubicó uno en la Sede Central.
- El Grupo de Atención al Ciudadano presentó por medio de registros fotográficos la socialización de la campaña anticorrupción a funcionarios administrativos.

Para este semestre se resalta la labor que realiza el Grupo de Atención al Ciudadano al insistir en incrementar la divulgación de que existe una línea anticorrupción a nivel nacional, por medio de las Regionales y sus establecimientos adscritos, Escuela Penitenciaria y dependencias de la Sede Central, dando una mayor difusión dirigida a los funcionarios, personas privadas de la libertad (PPL), familiares, apoderados, y a la ciudadanía en general.

Entre otras cosas se estableció una estrategia con el área de comunicaciones para una mayor difusión, dando a conocer que la línea anticorrupción atiende quejas y denuncias de gran impacto para la institución.

El Grupo de Atención al Ciudadano, para dar cumplimiento al Plan Anticorrupción viene planteando se realicen espacios de interacción directa con los funcionarios en un lenguaje claro y sencillo sobre temas importantes como el de corrupción, haciéndoles saber las faltas en las cuales nos podemos ver inmersos como funcionarios en términos de definiciones y su marco legal y disciplinario que lo sustenta.

El GATEC Sede Central viene insistiendo reiterativamente a las direcciones regionales y ERON adscritos en la verificación y cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Dirección General, el Procedimiento PM-DA-P04 de 2015 y la normatividad vigente implementada para esta área a nivel Nacional.

Es importante que las oficinas de Atención al Ciudadano cuenten con buenas instalaciones físicas y tecnológicas en donde se le ofrezca al ciudadano comodidad, privacidad y confianza con el fin de modernizar, fortalecer y humanizar la institución.

Por todo esto, la OFICI hace nuevamente la invitación como lo ha venido haciendo en los diferentes informes de forma reiterativa a corregir las debilidades implementando estrategias que permitan dar cumplimiento a la normatividad existente, a fin de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y del mejoramiento continuo en la Institución, y de esta forma contribuir a incrementar los niveles de confianza de los diferentes usuarios tanto internos como externos del Instituto.

En este sentido la oficina de Control Interno en atención a su rol de seguimiento y evaluación da buen crédito a la buena gestión que viene realizando el Grupo de Atención al Ciudadano a pesar de la emergencia sanitaria y el confinamiento de la ciudadanía que se está presentando en todo el Territorio Nacional a consecuencia del COVID - 19, y acogiéndonos a esta situación recomienda insistir en el autocontrol, en el sentido de continuar haciendo la tarea de acuerdo con las indicaciones normativas y que son socializadas por parte del GATEC, y de paso si es necesario requerir a los jefes de las diferentes áreas de la Sede Central, los Directores Regionales y directores de los ERON sobre el cumplimiento y aplicación de la normatividad vigente, las directrices y demás lineamientos emanados por parte del INPEC.

Las evidencias se encuentran en DRIVE con sus soportes en el correo electrónico cinterno@inpec.gov.co

Atentamente

MAURICIO GARCIA ALEJO
Coordinador Grupo Enfoque hacia la Prevención
Oficina de Control Interno

Copia: Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Revisado por: Moisés Guerrero Caro – Coordinador Grupo de Evaluación y Seguimiento OFICI
Elaborado por: Jorge Enrique Barrera Rincón – Profesional Universitario OFICI
Fecha de elaboración: 31 de marzo de 2022

Firmado digitalmente por : MAURICIO GARCIA ALEJO
Fecha : 06-04-2022 10:31
